

Presented-Problem-Analyse (PPA)

Das präsentierte Problem bzw. die erste Problemdefinition der KlientInnen ist, wie ich bereits ausführlich im Kapitel 3 dargelegt habe, Ausgangspunkt der Fallbearbeitung in der Sozialarbeit. Die sorgfältige Bearbeitung dieses Problems kann über den möglichen Erfolg des Prozesses entscheiden. Unter den Kurzdiagnosen nimmt daher die PPA einen methodisch hervorragenden Platz ein. Sie ist von beraterischer Tätigkeit nicht zu trennen, ist also gleichermaßen ein Interventions- wie ein Diagnose-Instrument. Das hier vorgestellte Instrument ist eine Ausarbeitung, die einerseits auf gängigen sozialarbeiterischen Gesprächstechniken, andererseits auf der Problemlösungsmethodik aus der Entscheidungslehre (einführend dargestellt in Brauchlin / Heene 1995) beruht. Zur Einführung in die Eigenart von „Problemen“ im sozialarbeiterischen Kontext siehe auch das Kapitel 3.1. dieser Arbeit.

Um mit dem Klienten am Problem arbeiten zu können, muss das Problem erst in einer geeigneten Formulierung definiert sein:

- Der Klient muss als Akteur benannt sein und
- es muss eine schwierige Handlungs- oder Entscheidungssituation des Akteurs beschrieben sein.

Diese Bedingungen liegen nicht immer von Beginn an vor. Die ersten Problemformulierungen haben möglicherweise folgende Form:

- Situation S sollte nicht so sein
 - „Mein Mann und ich streiten so oft“
 - „Das Kind wird misshandelt“

- „Die Wohnung ist verwahrlost“
- X hat ein Problem (oder: X ist ein Problem)
 - „Mein Bruder äußert Selbstmordgedanken“
 - „Mein Sohn benimmt sich unmöglich“
 - „Mein Mann wird so leicht aggressiv“
- Machen Sie Y für mich
 - „Können Sie mir eine Wohnung beschaffen?“
 - „Ich brauche einen Therapieplatz“
 - „Bringen Sie meinen Mann zur Vernunft!“

Die erste Variante (Situation S soll so nicht sein) findet sich oft in den initialen Hinweisen, die die Beschäftigung mit einem Fall verlangen oder nahe legen, kommen also vielfach von Dritten, die später nicht selbst KlientInnen sind. In den Beispielen 2 und 3 kann eine Meldung dieser Art Start für eine konfrontativ beginnende Pflichtklientenschaft sein.

Die zweite Variante (X hat ein Problem) wird häufig von Personen angewendet, die von sich aus Beratung suchen.

Die dritte Variante (Machen Sie Y für mich) benennt anstelle eines Problems bereits eine Lösung. Der Lösungsvorschlag verweist auf ein zu lösendes Problem, ohne dieses zu benennen.

Ich benenne in der Folge die Varianten 1 und 2, die gewisse Gemeinsamkeiten aufweisen, PP_1 , also als eine Sonder- oder unvollständige Form eines Präsentierten Problems. Eröffnungen der Variante 3 bezeichne ich als Präsentierte Lösung (PL).

Die erste Phase der Problembearbeitung bei Eröffnungen in Form der oben genannten Varianten ist der Unterstützung der KlientInnen bei

der Formulierung eines bearbeitbaren Problems gewidmet. Eine so generierte Problemdefinition nenne ich in der Folge PP₂.

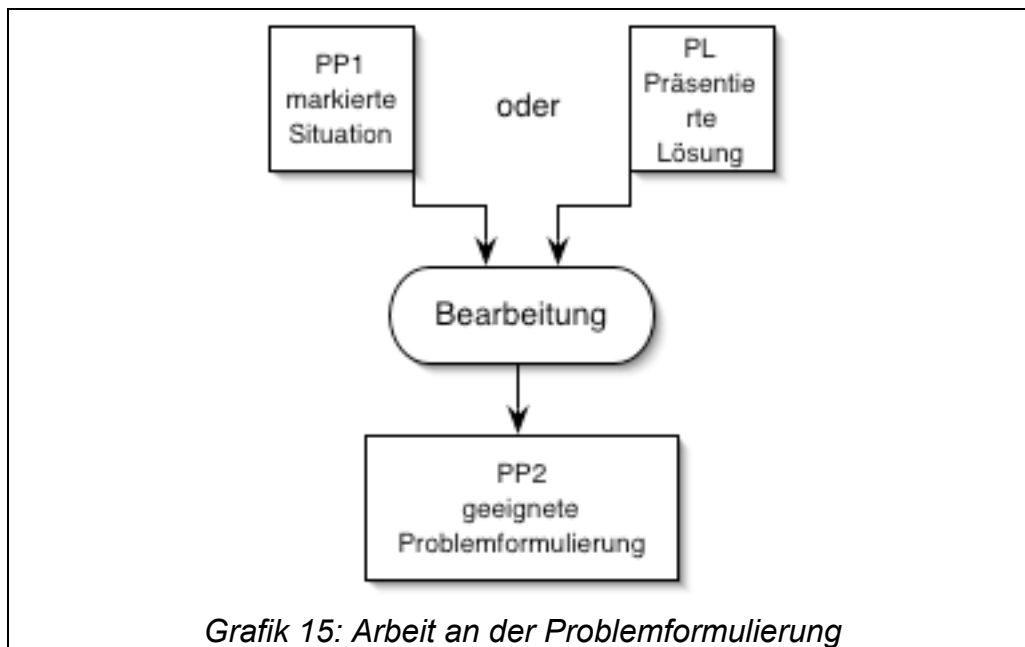
Mögliche PP₂ bei Eröffnungen wie oben beispielhaft dargestellt könnten z.B. sein:

PP ₁	PL	PP ₂
„Mein Mann und ich streiten so oft“		„Ich bin verzweifelt, weil ich diese Streits nicht mehr aushalte“
„Das Kind wird misshandelt“ (Kindergärtnerin)		„Ich weiß nicht, wie ich das Kind schützen kann“ (Kindergärtnerin) „Ich will die Kontrollbesuche des Jugendamts endlich loswerden.“ (Vater)
„Die Wohnung ist verwaorlost“ (Heimhelferin)		„Ich ekle mich, wenn ich diesen Klienten besuchen muss.“ (Heimhelferin) „Ich kann nicht besser Ordnung halten, brauche aber diese Heimhilfe unbedingt.“ (Klient)
„Mein Bruder äußert Selbstmordgedanken“		„Ich fühle mich für ihn verantwortlich und will nichts unterlassen, was ihm helfen könnte.“ (Bruder)
„Mein Sohn benimmt sich unmöglich“		„Ich bin mit meinem Latein am Ende. Ich genier mich so, wenn ich schon wieder in die Schule vorgeladen bin.“
	„Können Sie mir eine Wohnung beschaffen?“	„Ich muss aus der Wohnung meiner Freundin ausziehen und habe kein Geld.“
	„Ich brauche einen	„Ich bin opiatabhängig

	Therapieplatz“	und habe keine Unterkunft. Das ist mir jetzt schon zu anstrengend.“
	„Bringen Sie meinen Mann zur Vernunft“	„Ich ertrage sein Verhalten nicht länger, will ihn aber nicht verlassen.“

Eröffnungen vom Typus PP_1 spielen mit der Erwartung, dass die beschriebene Situation von der ZuhörerIn automatisch als problematisch eingestuft wird, die BeraterIn also selbst Handlungsbedarf sieht. Sie sind manchmal der offensichtliche Versuch, die Last des Problems und seiner Lösung auf die BeraterIn abzuwälzen. Die KlientInnen benennen sich selbst nicht als AkteurInnen. Der Aufforderungscharakter macht die Bearbeitung und Umformulierung erforderlich, um die KlientInnen in die Position der AkteurInnen zu setzen. Erst dann sind die Rollen für eine kooperative und im professionellen Kontext notwendigerweise asymmetrische Problembearbeitung richtig verteilt.

Der Weg zu Problemdefinitionen vom Typus PP_2 kann kurz, manchmal aber auch ziemlich lang sein. Am längsten ist er i.d.R. bei konfrontativ begonnenen Pflichtklientenschaften.



Einen Sonderfall stellen einfache Informationsanfragen der folgenden Form dar:

- Können Sie mir Information X geben?
 - „Wie lange darf nach dem Jugendschutzgesetz ein 14-jähriger Abends unterwegs sein?“
 - „Wo finde ich eine Eheberatungsstelle?“
 - „Darf eine Mutter dem getrennt lebenden Vater den Kontakt zum Kind verweigern?“
 - etc.

Hier liegt vorerst überhaupt keine Problemdefinition vor. Anfragen dieser Art sind häufige Eröffnungen in Einrichtungen mit offenem Kundenverkehr. Einer Anfragebeantwortung muss zur Sicherung der Qualität der Information (Passgenauigkeit, Verwendbarkeit, Vermeidung selbstschädigender Verwendung) jedenfalls eine Kontextnachfrage vorangehen, die Ähnlichkeiten mit einer PPA hat.

Kontexterkundung bei Informationsanfrage (Vorgehensweise)

- Zusage, dass die Information gegeben wird, dass man aber, um sie richtig geben zu können, noch Informationen brauche.
- Frage nach dem aktuellen Anlass
- Einschätzung des emotionalen Status der Fragerin (aufgebracht, verzweifelt, erregt, ruhig/sachlich etc.)
- Fragen nach der Situation, in deren Kontext diese Information verwendet werden soll:
 - Frage nach den handelnden Personen
 - Frage nach damit verbundenen Problemen
- Weitergabe der Information
- Frage, ob das für die Fragerin nun die Situation ändert.
- ev. Besprechung, wie weitere Vorgehensweise der Fragerin in der von ihr beschriebenen Situation aussehen könnte.
- Angebot, dass sich die Person bei weiteren Fragen gerne wieder an die Einrichtung wenden könne, bzw. ggf. Vereinbarung weiterer Beratungstermine.

Es kann sich die vorerst einfache Frage nach einer Information als Eröffnung für einen Unterstützungsprozess herausstellen. In diesem Fall ist dann an Problemformulierungen zu arbeiten wie oben beschrieben. Die diagnostische Leistung bei der Kontexterkundung nach einer Informationsanfrage besteht in der zügigen Erkundung und Einschätzung des situationalen Zusammenhangs⁶². Turner (2002: 217) führt in einem bereits früher zitierten Beispiel den Anruf einer Person an, bei der eine Abklärung über eine mögliche Suizidgefahr im Zuge der Fragebeantwortung erfolgen muss. Neben den verbalen Informationen sind also die Interpretation von Stimme, Sprechduktus,

⁶² Diese Einschätzung ist eine anspruchsvolle Herausforderung an die Professionalität der BeraterInnen. Deshalb ist auch die von manchen Organisationen geübte Praxis, ungeschultes Personal für den Erstkontakt mit KlientInnen am Telefon oder an einem Rezeptionsdesk einzusetzen, äußerst bedenklich.

Körpersprache (sh. dazu das Kapitel zur visuellen Ersteinschätzung) und das Ansprechen von beobachteten Gefühlskomponenten wichtig. Die Exploration ist dabei so zu gestalten, dass die KlientInnen nicht frühzeitig die Hoffnung aufgeben, die von ihnen gewünschte Information doch noch zu bekommen. Es müssen also Informationsstücke relativ bald weitergegeben werden, allerdings so, dass bei Fortsetzung des Gesprächs die Hoffnung auf mehr besteht.

Spätestens, wenn das Präsentierte Problem in der Version PP₂ vorliegt, kann die PPA erfolgen. Sie umfasst folgende Schritte, die im Gespräch zu vollziehen sind (wobei die Reihenfolge dieser Schritte variieren kann – nach Möglichkeit kann dem Erzähliduktus der KlientInnen gefolgt werden):

- Kontexterkundung
 - welche Fakten des Lebens der KlientInnen sind mit dem Präsentierten Problem verbunden?
 - Auf welche Lebensbereiche hat es Auswirkungen?
 - Wer ist noch von dem Problem bzw. seinen Auswirkungen oder von möglichen Lösungsversuchen betroffen?
 - Mit welchen Emotionen ist das Problem verbunden?
 - Welche Personen, Sachverhalte, Gesetze etc. spielen für das Problem eine Rolle?
 - Welche Ressourcen stehen für eine mögliche Problemlösung zur Verfügung?
 - Wie stabil / problembeladen ist der Alltag der KlientInnen abgesehen vom PP?
- Kontexteinschätzung
 - Auf Basis der Kontexterkundung ist einzuschätzen, welche Rahmenbedingungen hindernd und/oder förderlich für eine Lösung oder Problembewältigung sind

und welche bei einer weiteren Bearbeitung des Problems Berücksichtigung finden müssen.

- engeres Problemfeld
 - Das engere Problemfeld sind die mit dem Akutwerden des Problems unmittelbar verbundenen Ereignisse, Personen, Sachverhalte.
- Problemgeschichte
 - Wann ist das Problem erstmals aufgetreten?
 - Gab es seither Zeiten, zu denen das Problem nicht akut ist? Wann?
 - Hat sich das Problem seit seinem ersten Auftreten verändert?
 - Hat sich die Haltung des Kl. zum Problem seither verändert?
- bisherige Lösungsversuche
 - Wie hat Kl. bisher versucht, das Problem zu lösen?
 - Welche Erfahrungen gab es mit diesen Lösungsversuchen?
- Anlass der Thematisierung
 - Was war der aktuelle Anlass, dass sich Kl. entschlossen hat, Hilfe zu suchen?
 - Was unterscheidet diesen Anlass von früheren?

Im Zuge der PPA kann sich die Problemdefinition durch die KlientInnen ändern. Informationen über den Problemkontext sind aber meist weiter brauchbar, müssen nur ev. ergänzt werden.

Die Presented-Problem-Analyse ist ein kooperatives diagnostisches Verfahren, das im Gespräch die Eigendiagnose der KlientInnen präzisiert. So wird eine gute Ausgangsposition für die weitere Fallbearbeitung geschaffen.

Presented-Problem-Analyse (PPA)

Typus B/C

Gegenstand

Ersteinschätzung von Reichweite und Kontext des zu bearbeitenden Problems.

Handhabung

Die PPA strukturiert das Gespräch in der Anfangsphase der KSI. Notizen sollten während des Gesprächs nur im nötigsten Ausmaß gemacht werden, das Ergebnis wird ggf. nach Ende des Gesprächs in einem Gedächtnisprotokoll festgehalten. Wichtige Teile können im Gespräch von der Sozialarbeiterin zusammengefasst bzw. wiederholt werden, um so den KlientInnen die Möglichkeit zu geben, die Aussagen zu bestätigen oder zu korrigieren (z.B.: „Habe ich Sie richtig verstanden? Sie meinen also ...“; „Für Sie ist es also so, dass ...?“; oder ähnlich). Der Eindruck einer „peinlichen Befragung“ kann den Ertrag des Gesprächs erheblich reduzieren. Die Techniken zur Gewinnung der Kontextinformationen werden im Gespräch daher am besten variiert: Neben Fragen kommen auch ausgesprochene Vermutungen und erzählstimulierende Formulierungen zum Einsatz.

Wirkungen

Für SozialarbeiterIn: Mit dem formulierten Problem im Mittelpunkt werden die Aktionsbedingungen für den Unterstützungsprozess einer Erstanalyse unterzogen und der Aktionsraum ausgelotet. Dadurch wird der Blick ausgeweitet und es steht ein breiteres Spektrum für die Beratung und Interventionsplanung zur Verfügung.

Für KlientIn: Strukturierung der Eigendiagnose.

KSI: Herstellung einer gemeinsamen Wissensbasis über das Problem.

Anwendungsprobleme / Kontraindikationen

Kontraindikation: Pflichtklientenschaft erste Phase. Die PPA erfordert eine Kooperation des Klienten, für die noch keine Basis vorhanden ist, wenn die emotionale Empörung über den Autonomieverlust durch die Pflichtklientenschaft noch dominiert (vgl. Hesser 2000).

Weitere Kontraindikation: Wenn KlientInnen mit einer Serie von Problemdefinitionen eröffnet ist vorerst über andere Verfahren (z.B. das Problemranking – sh. Kapitel 7.6.) ein Entscheidungsprozess darüber herbeizuführen, welchem Problem in der Bearbeitung der Vorrang einzuräumen ist. Ohne diese Vorentscheidung produziert die PPA nur Datenmüll.

Interpretation

Die PPA ist vorrangig ein Verfahren zur Datengewinnung. Erste Interpretationen in Form von Hypothesen können auf Basis je vorhandenen Wissens über allgemeine Problemdynamiken oder über Lösungs- und Hilfsbedingungen erfolgen. Soweit diese Hypothesen für die weitere Bearbeitung oder für die Aktionen der KlientInnen relevant sind, sind sie in die Kommunikation mit dem Klienten einzuspielen. Manche Hypothesen bedürfen der kommunikativen Validierung (sollten also dem Klienten vorgelegt und seine Stellungnahme dazu eingeholt werden).